

SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN
Subsecretaría de Información y Estudios Estratégicos
Dirección de Servicio al Ciudadano

Informe de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Peticiones

Junio de 2020

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

*Este documento es una versión impresa del
Es válido legalmente al amparo del artículo 12*



*original que fue generado digitalmente
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES MES DE JUNIO DE 2020

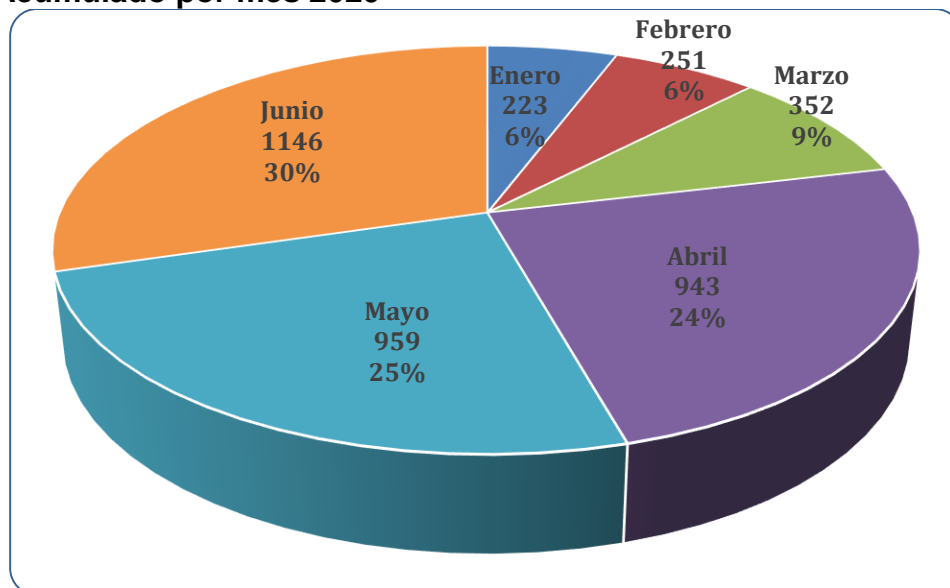
A continuación se presenta el informe correspondiente al mes de junio de 2020, de peticiones quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, el cual contiene datos cuantitativos y cualitativos frente a la gestión de las peticiones recibidas por la Secretaría Distrital de Planeación en la herramienta Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Gestión de Peticiones.

Conforme a lo establecido en el Artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 las peticiones ingresadas por los canales propios se registran en la herramienta Bogotá Te escucha.

La fuente para la obtención de datos estadísticos es la matriz de registro de PQRS, de la Entidad y seguimiento a través del Sistema de Información de Procesos Automáticos SIPAⁱ

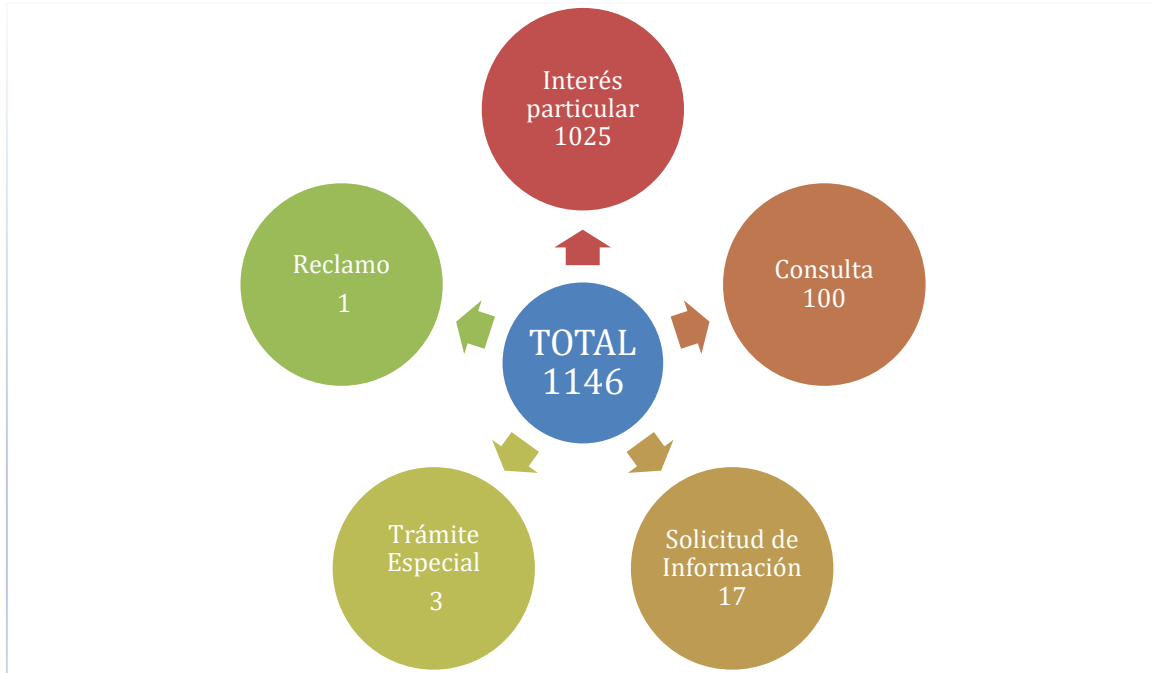
Las 1146 peticiones recibidas en el mes de junio de 2020, en su generalidad, han sido recibidas por la herramienta Bogotá Te Escucha, ya que por el período de aislamiento por pandemia, no se están ofreciendo servicios presenciales en la entidad, por lo tanto se ha acogido por parte de la ciudadanía como un medio de interacción con la Administración Distrital.

1. Acumulado por mes 2020



Las estadísticas permiten evidenciar la utilización de la herramienta Bogotá Te Escucha para interactuar con la administración.

2. TIPOLOGIA



De las peticiones recibidas en el período, el 89.4 % corresponden a la tipología peticiones de Interés Particular, 8.7% consultas, 1.5% solicitud de información, sumados trámite especial y reclamo alcanzan 0.4%

3. SUBTEMAS (tipos de trámite)

De acuerdo a la misionalidad de la Entidad las peticiones que ingresan se clasifican de acuerdo a su contenido en subtemas.

En virtud de la función asignada a la Secretaría Distrital de Planeación de consolidar la base de datos maestra del canal de transferencias monetarias del Sistema Distrital Bogotá Solidaria, se creó un nuevo subtema denominado Bogotá Solidaria a través del cual se consolida las respuestas que tienen que ver con:

- Potenciales beneficiarios del canal de transferencias monetarias del Sistema.
- Datos de transferencias monetarias asignadas.
- Requerimientos de población que desee acceder al canal de transferencias monetarias.

Es necesario precisar que la SDP en el marco de esta nueva función no es la responsable de la asignación de recursos en el marco de los programas sociales del distrito, ni de la definición de los criterios para la identificación de los beneficiarios.

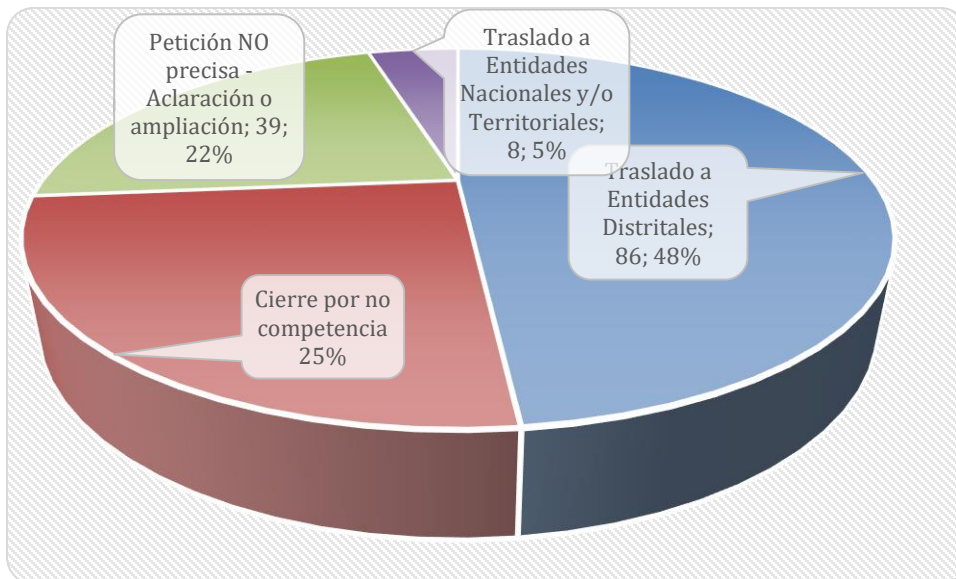


El TOP 5 de los subtemas misionales de mayor consulta presentan los siguientes porcentajes de participación con relación al número total de peticiones que ingresaron en el mes de junio de 2020:

El 15.1% corresponde a trámites y servicios SISBEN, 15.1% Bogotá Solidaria, 11% a normatividad urbanísticas, 7.2% conceptos de uso de suelo, 1.5% a temas viales y servicios públicos.

4. **Definición de Subtemas que no corresponden a trámites y/o servicios de la entidad:**

- El subtema “**Traslado por no competencia**” sumando peticiones trasladadas a entidades nacionales y distritales representa el 8.2% del total de peticiones que ingresaron a la entidad, no se toma en cuenta para el TOP 5, por cuanto una vez analizada no corresponde a una tema de competencia de la SDP y no requiere actuación de la entidad, en virtud de lo cual se da aplicación al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, asignando a la Entidad competente, a través la herramienta Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- **Petición No Precisa:** representado en 3.4%, del total de peticiones, que en su contenido no aportan elementos suficientes para la ofrecer una respuesta de fondo, por lo cual, y con fundamento en el artículo 19 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” se solicita ampliación del contenido.
- **Cierre por no competencia:** con un porcentaje de 3.9% corresponde a aquellas peticiones que no son competencia de la entidad y que ya han sido clasificadas y/o estudiadas en la entidad competente, por lo tanto se cierran en la herramienta Bogotá Te Escucha.



5. AREAS RESPONSABLES Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Conforme a las funciones de cada área establecidas en el Decreto 016 de 2013, “Por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación, las peticiones ingresadas se asignan de acuerdo a la misionalidad de cada una de dependencias, para que se ofrezca al ciudadano una respuesta.

AREA RESPONSABLE	unidades	Porcentaje participación
Servicio al ciudadano	670	58,5%
SISBEN	259	22,6%
Recursos físicos y gestión documental	36	3,1%
Vías, transportes y servicios públicos	30	2,6%
Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios	15	1,3%
Patrimonio y renovación urbana	14	1,2%
Ambiente y Ruralidad	13	1,1%
Taller del Espacio Público	11	1,0%
Información, cartografía y estadística	10	0,9%
Economía urbana	10	0,9%
Gestión humana	8	0,7%
Planes maestros y complementarios	7	0,6%
Diversidad sexual	7	0,6%
Planes parciales	6	0,5%
Programación y seguimiento a la inversión	6	0,5%
Jurídica	6	0,5%
Estratificación	5	0,4%
Planes de desarrollo y fortalecimiento local	5	0,4%
Territorial	4	0,3%
Norma Urbana	4	0,3%
Despacho	4	0,3%
Planeación de la inversión	3	0,3%
Políticas poblacionales/sectoriales	2	0,2%
Planeación socioeconómica	2	0,2%
Prensa y Comunicaciones	2	0,2%
CONFIS	2	0,2%
Operaciones estratégicas	1	0,1%
Estudios Macro	1	0,1%
Información y Estudios Estratégicos	1	0,1%
Otras áreas	1	0,1%
Participación	1	0,1%

PBX: 335 8000
www.sdp.gov.co

Código Postal: 1113111

*Este documento es una versión impresa del
Es válido legalmente al amparo del artículo 12*



*original que fue generado digitalmente
del Decreto 2150 de 1995 y del artículo 7° de la Ley*

527 de 1999



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

CONCLUSIONES

Para el presente período se resalta que la ciudadanía cuenta con canales virtuales por el cual presentar peticiones a la administración distrital, que le sean resueltas y por el mismo medio obtener copia de su respuesta.

Se continúa con el seguimiento interno a cada una de las peticiones que llegan a la entidad por el sistema de información y procesos automáticos – SIPA- y Bogotá Te Escucha.

Este mes, la herramienta Bogotá te Escucha-Sistema de Gestión de Peticiones, administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ha funcionado mucho mejor, se suspendió el ingreso en franjas horarias, se resalta la disposición de los servidores públicos asignados al sostenimiento del aplicativo.

A pesar que está suspendida la atención personalizada, no se han recibido quejas sólo 1 reclamo, por cuanto el ciudadano manifiesta que no le contestan los teléfonos asignados al agendamiento de cita.

La entidad avanza en acciones para articular la herramienta Bogotá Te Escucha con el sistema de gestión documental SIPA, esto permitirá que el cierre de las peticiones se realice automáticamente en tiempo real y no de forma manual como se viene haciendo.

ⁱ Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Planeación.